

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PERAWATAN
ORTODONTIK DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

SKRIPSI

Zahrawi Astrie Ahkam

J 111 13 037



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
BAGIAN ORTODONTIK
MAKASSAR
2016**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PERAWATAN
ORTODONTIK DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Hasanuddin

Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat

Mencapai Gelar Sarjana Kedokteran Gigi

Oleh:

Zahrawi Astrie Ahkam

J 111 13 037

**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
BAGIAN ORTODONTIK
MAKASSAR**

2016

HALAMAN PENGESAHAN

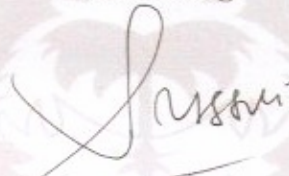
Judul : Tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan ortodontik di
Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Hasanuddin.
Oleh : Zahrawi Astrie Ahkam / J 111 13 037

Telah Diperiksa dan Disahkan

Pada Tanggal 21 Oktober 2016

Oleh:

Pembimbing



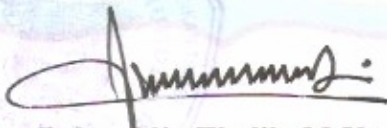
Dr. drg. Susilowati, SU

NIP. 19550415 198010 2 001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Kedokteran Gigi

Universitas Hasanuddin



Dr. drg. Bahrudin Thalib, M.Kes, Sp. Pros

NIP. 19640814 199103 1 002

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang tercantum namanya di bawah ini:

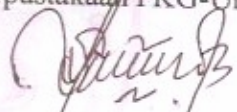
Nama : Zahrawi Astrie Ahkam

Nim : J111 13 037

Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Ortodontik di Rumah sakit Gigi dan Mulut Universitas Hasanuddin

Menyatakan bahwa judul skripsi yang diajukan adalah judul yang baru dan tidak terdapat di Perpustakaan Fakultas Kedokteran Gigi Unhas.

Makassar, 14 April 2016
Staf Perpustakaan FKG-UH



Nuraeda, S.Sos

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa. Atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan ortodontik di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Hasanuddin”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu sebagai salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Kedokteran Gigi. Penghargaan dan ucapan terima kasih yang terdalem kepada orang tuaku **Ayahanda Ir. Ahkam Friady** dan **Ir. Nurfalah Nun** akan cinta, kasih, doa, dukungan semangat dan materi yang tak ternilai yang selalu diberikan kepada penulis. Untuk kedua adikku tersayang **Dwi Nurul Ilmih Ahkam** dan **Nanie Chaerani Ahkam** yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk penulis.

Keberhasilan ini tidak akan terwujud tanpa adanya perhatian, dorongan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. **Dr. drg. Susilowati, SU** selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, petunjuk, saran, dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
2. **Dr.drg. Baharuddin Thalib, M.Kes, Sp. Pros** selaku Dekan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kepercayaan kepada penulis untuk menimba ilmu di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hasanuddin.

3. **drg. Ali Yusran** selaku pembimbing akademik yang telah membimbing dari awal semester hingga saat ini.
4. Staf dosen khususnya bagian Ortodonsia yang telah memberikan saran-saran dan kritik dalam pembuatan skripsi ini
5. Staf perpustakaan yang telah bersedia membantu penulis dalam mencari referensi di perpustakaan.
6. Teman satu bimbingan **Bellandara Sukma P** dan **Nurafni Massal** yang selama ini sama-sama berjuang dalam menyelesaikan skripsi bersama penulis.
7. Terima kasih kepada semua pihak yang berkenaan membantu dalam melakukan penelitian bersama peneliti.

Semoga segala bantuan dan dukungan yang diberikan kepada penulis menjadi amalan dan berkah dari Tuhan. Penulis sebagai makhluk ciptaan-Nya yang tidak luput dari kesalahan menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, karena itu penulis mengharapkan saran dan kritikan bersifat konstruktif bagi skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan bermanfaat bagi kita semua. Amin

Makassar, 19 Oktober 2016

Zahrawi Astrie Ahkam

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PERAWATAN ORTODONTIK DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT UNIVERSITAS HASANUDDIN

Zahrawi Astrie Ahkam

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan hal penting dalam mengevaluasi mutu layanan suatu perawatan terhadap keahlian operator. Saat ini masalah ketidakpuasan terjadi di negara berkembang maupun di negara maju. Dalam perawatan ortodontik kepuasan pasien dapat dilihat dari hubungan profesionalisme operator dengan pasiennya seperti dalam hal memotivasi pasien.

Tujuan: untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan ortodontik di RSGM Universitas Hasanuddin. **Materi dan Metode:** Sebanyak 50 responden yang telah selesai perawatan ortodontik dan telah mengisi kuisioner mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan ortodontik di RSGM Universitas Hasanuddin. Data diproses dan dianalisis dengan perangkat lunak SPSS. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menjawab puas berdasarkan perawatan ortodontik (16 responden, 32%), perubahan setelah perawatan (20 responden, 40%), penampilan gigi setelah perawatan (19 responden, 38%), pemberitahuan tentang perawatan yang dilakukan (20 responden, 40%), pengaturan jadwal kunjungan (24 responden, 48%), kepuasan pada kunjungan kedua (24 responden, 48%) **Kesimpulan:** kepuasan pasien terhadap perawatan ortodontik di RSGM Universitas Hasanuddin berdasarkan tiga bagian yang diteliti yaitu kepuasan terhadap hasil perawatan pasien, kualitas pelayanan dan perhatian dan rasa sakit dan ketidaknyamanan yang dirasakan memberikan gambaran bahwa pasien merasa puas terhadap mutu perawatan yang diberikan di RSGM Universitas Hasanuddin.

Kata Kunci: Perawatan ortodontik; Kepuasan pasien; Universitas Hasanuddin

THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH ORTHODONTIC TREATMENT AT THE DENTAL HOSPITAL OF HASANUDDIN UNIVERSITY

Zahrawi Astrie Ahkam

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is important in evaluating the quality of a treatment toward the skill of the operator. Recently, the problems of disatisfying is happened in both developing and developed countries. In orthodontic treatment, patient satisfaction can be seen from the relationship between operator and patient in professionalism and motivation. **Objective:** To identify patient satisfaction level of orthodontic treatment at the Dental Hospital of Hasanuddin University. **Materials and Methods:** A total of 50 respondents who has completed orthodontic treatment, asked to fill the questionnaires about the level of patient satisfaction with orthodontic treatment at the Dental Hospital of Hasanuddin University. Data were processed and analyzed with SPSS software. **Results:** The results showed that the respondents answered satisfied with orthodontic treatment (16 respondents, 32%), changes after treatment (20 respondents, 40%), the appearance of the teeth after treatment (19 respondents, 38%), being informed during treatment (20 respondents, 40%), arrangement of visit schedule (24 respondents, 48%), satisfied on second visits (24 respondents, 48%). **Conclusion:** patient satisfaction with orthodontic treatment at the Dental Hospital of Hasanuddin University based on three sections studied as follows: satisfied with the outcome of patient care, quality of care and attention; and sense of pain and discomfort during treatment, suggested that patients were satisfied with the quality of care given at Dental Hospital of Hasanuddin University.

Keywords: Orthodontic treatment; Patient satisfaction; Hasanuddin University

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GRAFIK.....	x
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kepuasan.....	5
2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	6
2.3 Cara Mengukur Kepuasan Pasien.....	8
2.4 Kebutuhan Perawatan Ortodontik.....	9
2.5 Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Kebutuhan Perawatan Ortodontik.....	9
2.6 Harapan Pasien Terhadap Pelayanan di RSGM.....	11
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	14
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	14
3.3 Definisi Operasional.....	14
3.4 Populasi dan Sampel.....	15
3.5 Kriteria Penelitian	15
3.6 Metode Sampling.....	15
3.7 Jumlah Sampel.....	15
3.8 Alat dan Bahan.....	16
3.9 Kriteria Penilaian.....	16

3.10	Prosedur Penelitian.....	16
3.11	Data.....	17
3.12	Alur Penelitian.....	17
3.13	Kerangka Konsep.....	19
BAB IV	HASIL PENELITIAN	
4.1	Hasil.....	20
BAB V	PEMBAHASAN.....	26
BAB VI	PENUTUP.....	30
	DAFTAR PUSTAKA.....	31
	LAMPIRAN	

DAFTAR GRAFIK

GRAFIK 4.1	Kepuasan pasien terhadap perawatan ortodontik.....	19
GRAFIK 4.2	Kepuasan pasien terhadap perubahan yang terjadi setelah melakukan perawatan.....	20
GRAFIK 4.3	Kepuasan pasien terhadap penampilan gigi setelah perawatan....	20
GRAFIK 4.4	Kepuasan pasien terhadap pemberitahuan tentang perawatan yang akan dilakukan.....	21
GRAFIK 4.5	Tingkat kepuasan pasien terhadap pengatur jadwal kunjungan selanjutnya.....	21
GRAFIK 4.6	Tingkat kepuasan pasien pada kunjungan kedua.....	22
GRAFIK 4.7	Sikap pasien terhadap rasa sakit dan ketidaknyamanan ketika gigi dicabut.....	22
GRAFIK 4.8	Sikap pasien terhadap rasa sakit dan ketidaknyamanan ketika pertama kali kawat gigi dipasang.....	23
GRAFIK 4.9	Sikap pasien terhadap rasa sakit dan ketidaknyamanan pada minggu pertama dengan kawat gigi.....	23
GRAFIK 4.10	Sikap pasien terhadap rasa sakit dan ketidaknyamanan setelah seminggu alat dipakai.....	24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perawatan gigi dan mulut bukan hanya untuk mengobati sakit gigi dan bermasalah, tapi juga untuk memperbaiki penampilan gigi yang pada akhirnya akan menghasilkan kepercayaan pada diri sendiri. Seiring berjalannya waktu, meningkatnya kesadaran terhadap pentingnya kesehatan gigi dan mulut akan menimbulkan kepuasan pada diri setiap pasien (Sembel *et al*, 2014).

Estetik merupakan salah satu bagian yang sangat penting pada kehidupan manusia karena dapat mempengaruhi kualitas hidup pasien. Tujuan utama dalam perawatan gigi dan mulut ialah membantu pasien dalam upaya mencapai tingkat kepuasan pada gigi dan mulut (Al-Zarea, 2013). Penilaian pada harapan pasien sangat penting dalam memahami kesehatan gigi dan mulut, kepuasan pasien dengan perawatan, dan akhirnya persepsi keseluruhan tentang kualitas dari sistem kesehatan (Rasool *et al*, 2012). Pada aspek psikologis, pasien dewasa lebih tinggi kesadaran akan maloklusi mereka (Oliveira *et al*, 2013). Namun dilihat dari gender, wanita dalam perawatan gigi dan mulut lebih cenderung memperhatikan maloklusi daripada pria tetapi sejauh ini belum ada korelasi yang ditemukan antara jenis kelamin dan kepuasan dengan hasil perawatan yang didapatkan (Feldmann, 2014).

Kesehatan gigi dan mulut pada pasien memiliki dampak yang dapat mempengaruhi kualitas hidup mereka. Ini menjadi tanggung jawab seorang dokter gigi untuk meningkatkan kesehatan gigi dan mulut pasien sehingga pasien menjadi puas terhadap pelayanan yang diberikan (Patel *et al*, 2014). Pada masa ini, masyarakat lebih peduli tentang kesehatan gigi dan mulut mereka dengan kualitas perawatan gigi yang mereka dapatkan (Khan *et al*, 2014).

Menurut Kotler (cit Patel *et al*, 2014) definisi kepuasan adalah perasaan seseorang, baik berupa kesenangan atau kekecewaan yang muncul dari perbandingan kinerja yang dirasakan atau hasil dari sebuah kinerja apakah sesuai dengan harapannya atau tidak. Kepuasan pasien sangat penting untuk menunjang pasien patuh selama perawatan ortodontik (Shahrani *et al*, 2015). Beberapa tahun terakhir, kepuasan pasien menjadi komponen utama dan tolok ukur pada kualitas perawatan dari semua sistem layanan kesehatan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pasien (Al-Refeidi *et al*, 2012). Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan adalah perbedaan antara persepsi terhadap pelayanan yang didapatkan dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan (Sembel *et al*, 2014). Feldmann (2014) menyatakan bahwa tingkat kepuasan dari hasil penelitian sebelumnya berkisar 34% dan 95% salah satu alasannya dikarenakan, sulitnya mencari media tolok ukur yang cocok untuk mengukur kepuasan pasien.

Kepuasan atau ketidakpuasan pasien merupakan kejadian rumit yang berhubungan dengan harapan pasien, status kesehatan, dan karakteristik pasien itu sendiri (Al-Refeidi *et al*, 2012). Kepuasan pasien sangat penting dalam perawatan karena dapat memberikan informasi penting, tentang apa harapan pasien dan bagaimana mereka menilai kualitas perawatan yang mungkin berbeda dengan dokter yang lain dalam memberikan perawatan (Shahrani *et al*, 2015). Harapan terhadap pelayanan yang tepat, biaya yang murah, dokter yang ramah merupakan salah satu tuntutan pasien. Namun hanya terdapat beberapa pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi tuntutan pasien (Sembel *et al*, 2014).

Kepuasan pasien dapat dinilai dari keberhasilan suatu perawatan yang diberikan dari dokter. Tingkat kepuasan pasien dapat juga berupa perwujudan dari harapan pelayanan yang tepat pada pasien. Tingkat kepuasan dapat dinilai jika seorang pasien telah mendapatkan suatu perawatan yang dilakukan oleh dokter gigi. Tingkat kepuasan dapat meliputi tingkat kesenangan, kecukupan, ataupun kekecewaan yang dirasakan oleh seorang pasien yang berkaitan dengan cara dari pelayanan kesehatan gigi yang diberikan oleh seorang dokter.

Berdasarkan uraian diatas maka timbul suatu permasalahan yang membuat peneliti tertarik untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan ortodontik di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Hasanuddin.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah adalah, bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan ortodontik di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Hasanuddin?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan ortodontik di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Hasanuddin.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan ortodontik di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Hasanuddin.
2. Hasil peneltian dapat digunakan sebagai bahan bacaan dan acuan bagi peneliti lain untuk dikembangkan lebih lanjut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan

Kepuasan pasien merupakan salah satu hal sangat penting dalam mengevaluasi mutu layanan suatu perawatan terhadap keahlian operator. Saat ini masalah ketidakpuasan terjadi di negara berkembang maupun di negara maju (Andi Siti Asmidar Anas *et al*, 2008). Kepuasan pasien sangat mudah dipahami namun sulit untuk dimengerti, meskipun kepuasan pasien dapat didefinisikan menurut Keegan (2014) adalah menggambarkan pengalaman yang dialami oleh pasien dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Kepuasan meliputi intelektual, emosional, faktor psikologis dan pengalaman pasien atau harapan pasien. Sedangkan menurut Kotler definisi kepuasan adalah perasaan seseorang, baik berupa kesenangan atau kekecewaan yang muncul dari perbandingan kinerja yang dirasakan atau hasil dari sebuah kinerja apakah sesuai dengan harapannya atau tidak (Patel, 2014). Kepuasan pasien merupakan salah satu hal sangat penting dalam mengevaluasi mutu layanan suatu rumah sakit. Ada empat aspek mutu yang dapat dipakai sebagai indikator penilaian mutu pelayanan suatu rumah sakit, yaitu tampilan keprofesian yang ada di rumah sakit (aspek klinis), efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan layanan berdasarkan pemakaian sumber daya, aspek keselamatan, keamanan dan kenyamanan pasien, aspek kepuasan pasien yang dilayani (Andi Siti Asmidar Anas *et al*, 2008).

Hal ini berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pasien. Hal tersebut menunjukkan bahwa terpenuhinya suatu kebutuhan menciptakan suatu kenyamanan dan kepuasan. Namun, makna pemenuhan tidak lagi sejelas makna kepuasan. Apa yang memuaskan suatu pasien mungkin tidak memuaskan pasien yang lainnya. Kepuasan pasien juga dapat dikatakan sebagai suatu emosi yang dihasilkan dari penilaian-penilaian atas rangkaian pengalaman. Penilaian-penilaian ini terdiri dari berbagai proses yang berbeda-beda yang memicu respon-respon afektif (Yohanna Lily *et al*, 2007).

Dalam perawatan ortodontik kepuasan pasien dapat dilihat dari hubungan profesionalisme operator dengan pasiennya seperti dalam hal memotivasi pasien. Dalam melakukan perawatan ortodontik perlu menjelaskan tujuan perawatan kepada pasien agar pasien termotivasi dan merasa puas terhadap perawatan yang akan dilakukan. Selain itu, seorang operator harus menggunakan kosakata yang dapat dipahami oleh pasien agar terjalin komunikasi yang efektif antara operator dan pasien (Carneiro *et al*, 2010).

2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien dan keberhasilan dalam perawatan saling terkait. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pasien yang tidak puas terhadap pelayanan serta tuntutan yang tidak terpenuhi maka dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan

pasien bervariasi, tergantung pada pelayanan yang diberikan. Newsom dan Wright menyatakan bahwa ada 5 faktor dasar yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu: kualitas perawatan yang diberikan, sikap dokter gigi dan staf, biaya pengobatan, prasarana dan fasilitas yang disediakan (Khaan *et al*, 2014).

Beberapa faktor yang memotivasi pasien untuk berkunjung ke rumah sakit yaitu: pelayanan, petugas, fasilitas, lingkungan, lokasi dan rujukan. Meliputi pelayanan yang lengkap, pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya. Kepuasan pasien ditentukan oleh 4 faktor, yaitu: kemudahan (terjangkau, tersedia, waktu selalu buka), hubungan pasien-dokter (mendengarkan keluhan-keluhan, ramah, aman, informasi yang jelas), pelayanan (kecepatan pelayanan, tanggapan keluhan, pelayanan yang berlanjut), fasilitas (bersih, nyaman), dan biaya perawatan. Fasilitas meliputi reputasi klinik atau tempat perawatan, kecanggihan peralatan, kemudahan parkir, dan kenyamanan ruangan. Lingkungan meliputi kebersihan lingkungan, keindahan lingkungan, ketenangan lingkungan, yang dapat membuat pasien nyaman berada di klinik atau tempat perawatan (Yohanna Lily *et al*, 2007).

Banyak variabel non-medik ikut menentukan kepuasan pasien antara lain: tingkat pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian dan pengalaman hidup pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh karakteristik pasien yaitu: umur, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosial ekonomi, dan diagnosis penyakit (Chriswardani Suryawati *et al*, 2006).

Keluhan masyarakat sering terjadi oleh karena layanan yang kurang memuaskan, tingginya biaya layanan kesehatan, sarana dan prasarana kesehatan masih sangat terbatas serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Seiring dengan kemajuan teknologi di bidang kedokteran dan kesehatan, maka mutu layanan berkualitas harus pula ditingkatkan. Kepuasan pelanggan atau pasien adalah hal yang sangat penting yang tidak bisa diabaikan oleh para penentu kebijakan di bidang kesehatan (Andi Siti Asmidar Anas *et al*, 2008).

2.3 Cara Mengukur Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subyektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta terdapat banyak sekali faktor yang berpengaruh; sebanyak dimensi pada kehidupan manusia. Subyektivitas tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi obyektif bila cukup banyak pendapat yang sama terhadap sesuatu hal. Oleh karena itu, untuk mengkaji kepuasan pasien dipergunakan suatu instrumen penelitian yang cukup valid disertai dengan metode penelitian yang baik (Andi Siti Asmidar Anas *et al*, 2008).

Merkouris *et al*, menyebutkan bahwa mengukur kepuasan pasien dapat digunakan sebagai alat untuk: evaluasi kualitas pelayanan kesehatan, evaluasi terhadap konsultasi intervensi dan hubungan antara perilaku sehat dan sakit, membuat keputusan administrasi, evaluasi efek dari perubahan organisasi pelayanan, administrasi staf, fungsi pemasaran, formasi etik kedokteran (Chriswardani Suryawati *et al*, 2006).

2.4 Kebutuhan Perawatan Ortodontik

Wajah estetik maupun peningkatan kesehatan gigi merupakan perhatian utama dalam perawatan ortodontik. Sejak kesehatan mulut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kesehatan umum yang setiap penyimpangan dalam penampilan dentofasial mungkin memiliki dampak negatif pada kehidupan sosial, fisiologis, dan psikologis. Perawatan ortodontik dilakukan untuk meningkatkan penampilan gigi seseorang yang oleh sebab itu, sikap individu terhadap maloklusinya merupakan faktor penting dalam menentukan kebutuhan perawatan Maloklusi jika tidak dirawat dapat menyebabkan masalah seperti kesulitan dalam berbicara, makan, menelan, estetik wajah yang buruk dan gangguan psikologis (Malik *et al*, 2013).

Maloklusi secara signifikan mempengaruhi penampilan senyum yang estetik merupakan bagian dari daya tarik wajah yang penting dan cara yang efektif untuk mengekspresikan emosi (Paula *et al*, 2011).

2.5 Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Kebutuhan Perawatan Ortodontik

Keputusan untuk memulai melakukan perawatan ortodontik terutama dipengaruhi oleh kekhawatiran. Interaksi sosial yang memiliki efek negatif pada *image* dan kemajuan karir seseorang telah dikaitkan dengan penampilan gigi. Masyarakat telah memiliki asumsi antara memiliki penampilan gigi yang baik dengan kesuksesan di dalam berbagai bidang (Hamamci, 2009). Penampilan gigi merupakan hal yang penting dalam menentukan ketertarikan pada wajah dengan demikian, estetik pada wajah merupakan kunci utama dalam interaksi sosial diantaranya faktor-faktor yang mempengaruhi penampilan pada gigi secara keseluruhan adalah warna gigi, bentuk,

posisi, kualitas restorasi, dan susunan gigi terutama dari gigi anterior. Meskipun masing-masing faktor dapat dipertimbangkan secara individual, semua bagian harus bertindak bersama-sama untuk menciptakan sebuah kesatuan yang harmonis dan simetris pada estetik (Tin-Oo *et al*, 2011).

Pada penelitian yang melibatkan remaja di Brazil, remaja yang telah menyelesaikan perawatan ortodontik melaporkan kesehatan gigi yang lebih sedikit terkait disenyum, tertawa dan dapat menunjukkan gigi tanpa rasa malu (Claudino dan Traebert, 2013). Tujuan utama perawatan ortodontik adalah untuk meningkatkan estetik, mengembalikan oklusi yang tepat dan kesejahteraan sosial-psikologis (Bernabé dan Flores-Mir, 2006). Hubungan antara estetik pada gigi, perlunya melakukan perawatan, dan keparahan maloklusi telah diamati dalam penilaian klinis. Keinginan untuk melakukan perawatan oleh individu yang tidak puas dengan penampilan gigi geligi mereka menjadi dasar perawatan ortodontik yang mereka inginkan (Hamamci, 2009).

Selain itu, bahwa alasan untuk memutuskan melakukan perawatan ortodontik melibatkan berbagai faktor termasuk sosial ekonomi. Meskipun sebagian besar dari faktor-faktor ini akan tergantung pada keadaan psikologis seseorang, faktor budaya, dan prinsip hidup pada kehidupan sosial yang sulit diukur dengan indeks standar (Bellot-Arcis *et al*, 2012). Adapun hal-hal yang ingin dicapai adalah meningkatkan fungsi dan penampilan pada gigi geligi serta menjamin kepuasan pasien pada akhir perawatan. Kesadaran pasien terhadap penampilan gigi geligi mereka dan kepuasan

mereka terhadap hasil perawatan merupakan hal yang penting dalam merencanakan perawatan ortodontik (Hamamci, 2009).

2.6 Harapan Pasien Terhadap Pelayanan di RSGM (Rumah Sakit Gigi dan Mulut)

Rumah sakit sebagai bagian integral sistem pelayanan kesehatan harus dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Untuk itu diperlukan upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan cara peningkatan sumber daya pelaksana rumah sakit. Sumber daya manusia adalah sumber daya yang terpenting sebagai penggerak berlangsungnya proses manajemen (Panji Triadya *et al*, 2007)

Menurut Sabarguna (2004, cit Yudha Rahina *et al*, 2007), suatu rumah sakit sebagai salah satu penyedia pelayanan kesehatan, harus memperhatikan strategi pemasaran untuk peningkatan mutu. Strategi pemasaran rumah sakit meliputi : *product* (pelayanan kesehatan yang diberikan); *place* (tempat); *price* (harga); promosi; profesional; *people* (karyawan); *public* (masyarakat sekitar); *power* (kekuasaan); *pressure* (tekanan) dan *performance* (hasil kerja). Sedangkan menurut Notoatmodjo (2005), variabel pemasaran meliputi *product* (produk), *price* (harga), *place* (tempat), dan *promotion* (promosi).

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut di rumah sakit (RSGM) disediakan dan diberikan kepada masyarakat mengacu pada perkembangan ilmu pengetahuan dan

teknologi kedokteran gigi mutakhir yang didasari etik kedokteran gigi, dengan memanfaatkan sarana dan prasarana kedokteran gigi secara optimal. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut dilaksanakan dengan pola pelayanan berlapis melalui sistem rujukan berjenjang (*level of care*) dengan pendekatan *Primary Health Care*. Tujuan pelayanan berlapis dengan sistem rujukan berjenjang adalah untuk memberikan pelayanan yang menyeluruh dengan lapis-lapis pelayanan yang dikaitkan dengan sumber daya yang ada di masyarakat. Peranan RSGM terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut sangat kompleks. Peran tersebut antara lain: dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut kepada masyarakat; ikut berpartisipasi sebagai tempat rujukan (rujukan pasien, tenaga ahli, model, dan ilmu/teknologi); meningkatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut secara optimal sesuai dengan kelas Rumah Sakit; sebagai tempat pendidikan, pelatihan dan penelitian; membuka lapangan kerja dan tempat pelayanan kesehatan gigi alternatif bagi masyarakat (Yudha Rahina *et al*, 2007).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *observasional analitik* dengan menggunakan metode pendekatan *cross sectional* yaitu suatu pendekatan dengan melakukan pengamatan pada saat itu juga.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan April-Agustus 2016. Penelitian ini dilakukan pada pasien yang telah selesai pada perawatan ortodontik di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Hasanuddin.

3.3 Definisi Oprasional

1. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya sebagai perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan.
2. Kebutuhan perawatan ortodontik adalah suatu penilaian mengenai kesehatan gigi yang dikembangkan untuk mengevaluasi kebutuhan perawatan dengan tujuan untuk meningkatkan estetik gigi yang berdampak pada kehidupan sosial. Adapun alat ukur dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner. Kuisisioner diadopsi dari studi sebelumnya yang telah sah dan terpercaya.

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah pasien ortodontik yang telah selesai di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Hasanuddin.

3.5 Kriteria Penelitian

Pemilihan sampel dilakukan secara *purposive sampling* yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut;

- Kriteria Inklusi
 - a. Pasien yang berusia 18 tahun ke atas.
 - b. Pasien bersedia mengisi kuesioner.

- Kriteria eksklusi

Pasien ortodontik yang tidak mengisi kuesioner dengan lengkap.

3.6 Metode Sampling

Metode pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dimana pengambilan sampel dilakukan hanya atas dasar pertimbangan penelitiannya saja yang menganggap unsur-unsur yang dikehendaki telah ada dalam anggota sampel yang diambil.

3.7 Jumlah Sampel

Pada penelitian ini sampel yang dibutuhkan berjumlah 50 responden.

3.8 Alat dan Bahan Penelitian

4.9.1 Alat

Pada penelitian ini, alat yang digunakan untuk mengkaji permasalahan adalah kuisisioner dan lembar persetujuan responden.

4.9.2 Bahan

Bahan yang digunakan untuk penelitian ini berupa alat tulis.

3.9 Kriteria Penilaian

Kuesioner terdiri dari dua bagian, yaitu :

- a. Bagian pertama terkait dengan identitas responden, meliputi nama, usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, pendidikan terakhir orangtua, dan pekerjaan orang tua.
- b. Bagian kedua terkait dengan tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan ortodontik di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Hasanuddin. Masing-masing item pertanyaan dalam kuesioner diberi skor yaitu :

6-10 = untuk pilihan jawaban puas

1-5 = untuk pilihan jawaban tidak puas

3.10 Prosedur Penelitian

- 1) Pelaksanaan penelitian dilakukan setelah mendapat persetujuan dari pihak fakultas yang menjadi lokasi penelitian dalam lingkungan Universitas Hasanuddin.
- 2) Peneliti menentukan sampel.
- 3) Menyiapkan alat dan bahan yang akan digunakan
- 4) Seleksi terhadap subjek penelitian berdasarkan kriteria dan pengelompokannya akan dilakukan oleh peneliti serta dievaluasi.
- 5) Penjelasan singkat mengenai kuisioner kepada subjek penelitian.
- 6) Pengisian kuisioner oleh mahasiswa Universitas Hasanuddin.
- 7) Pengumpulan data kuisioner.
- 8) Pengolahan data dari hasil pengisian kuisioner.

3.11 Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data primer.

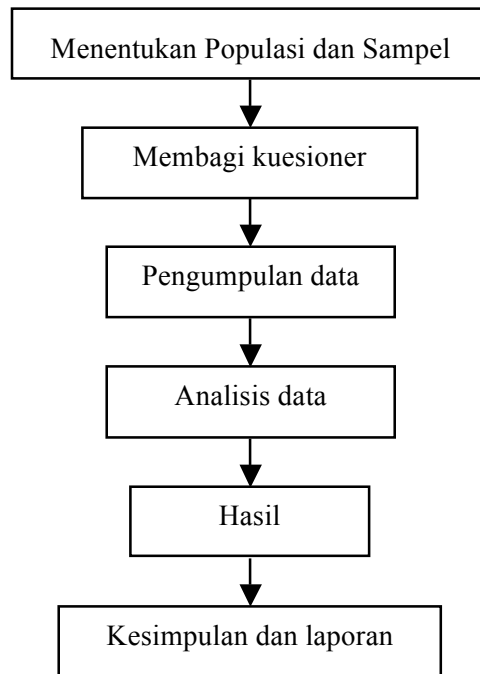
2. Pengolahan Data

Pada penelitian ini, pengolahan data dilakukan dengan perhitungan SPSS.

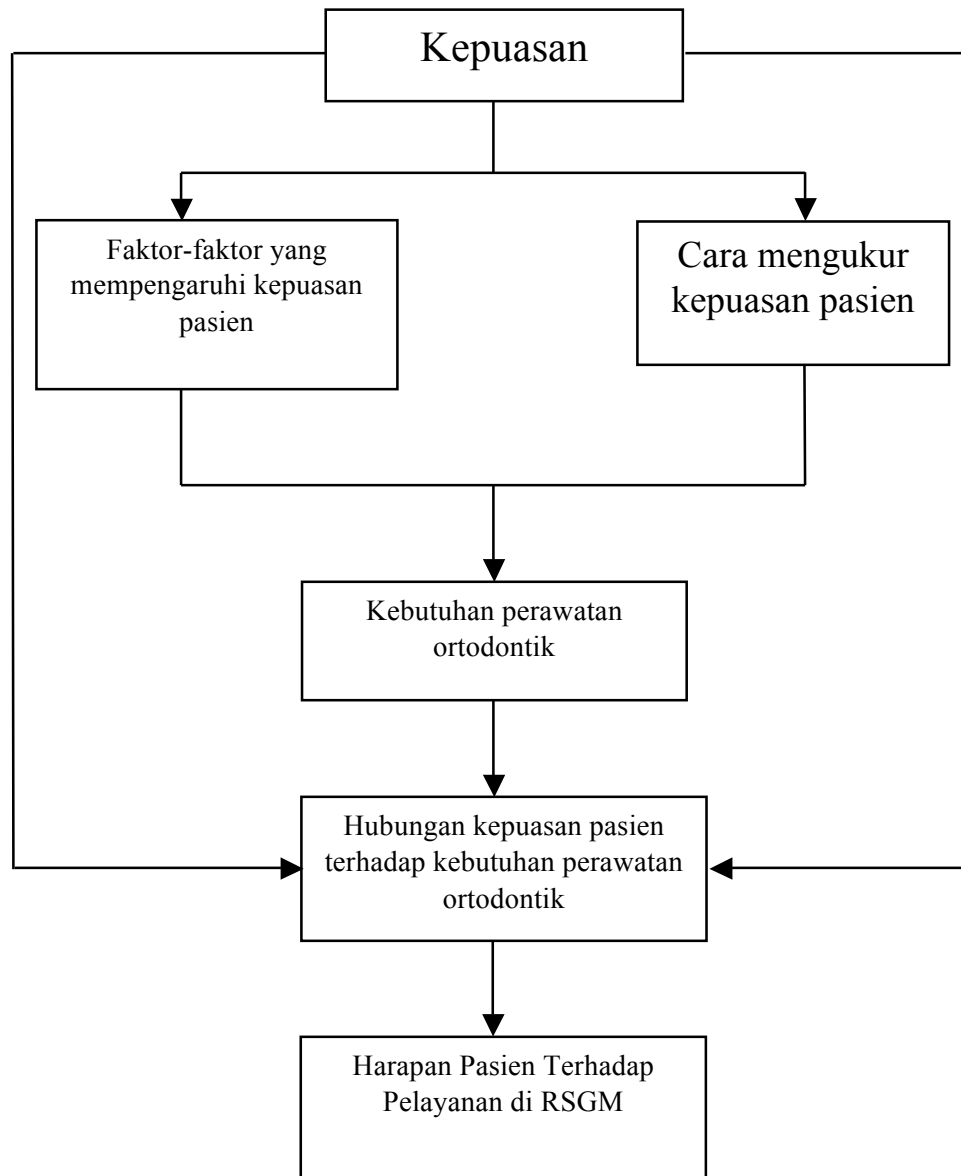
3. Penyajian Data

Penyajian data pada penelitian ini adalah dalam bentuk grafik.

3.12 Alur Penelitian



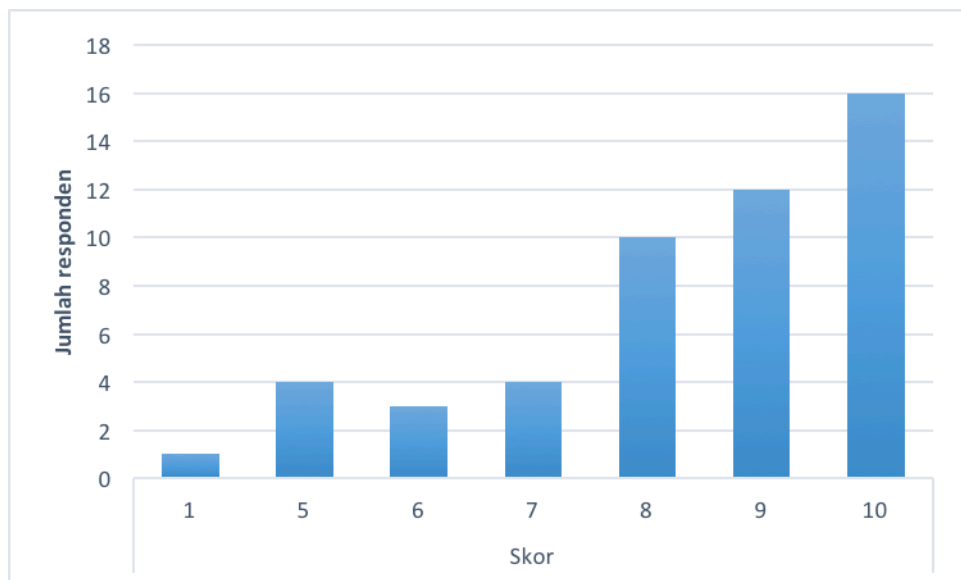
3.13 Kerangka Konsep



BAB IV

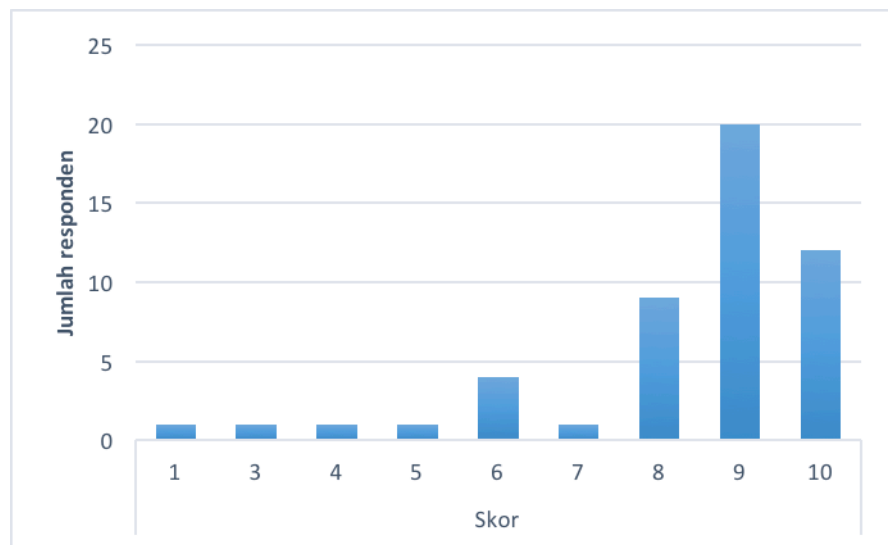
HASIL PENELITIAN

Telah dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan ortodontik di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Hasanuddin selama tiga bulan yaitu pada bulan April-Juni 2016, maka diperoleh sampel sebanyak 50 responden. Hasil penelitian ditampilkan dalam bentuk grafik disertai dengan penjelasan seperti di bawah ini.



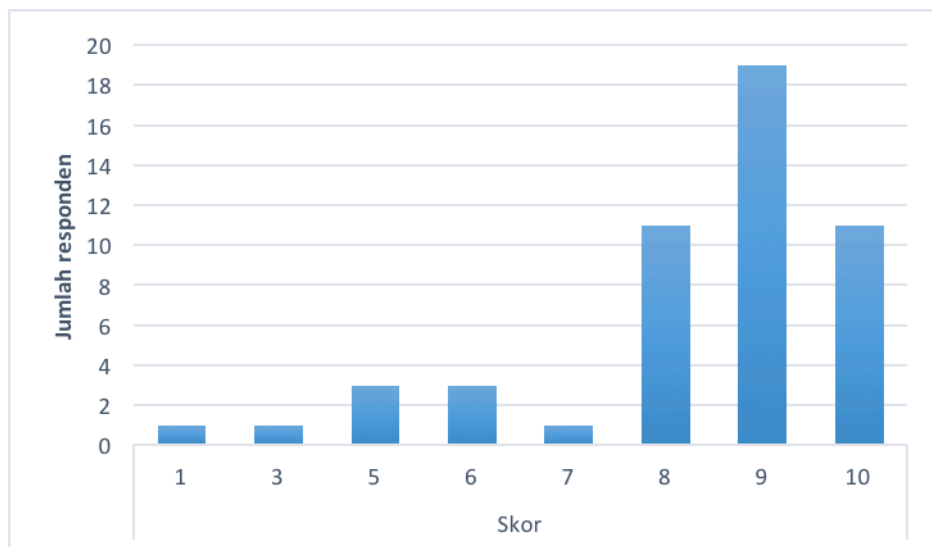
Grafik 4.1. Kepuasan pasien terhadap perawatan ortodontik.

Pada grafik 4.1, terlihat bahwa frekuensi dari responden tentang kepuasan terhadap perawatan ortodontik yang terbanyak adalah pada skor 10 (16 orang).



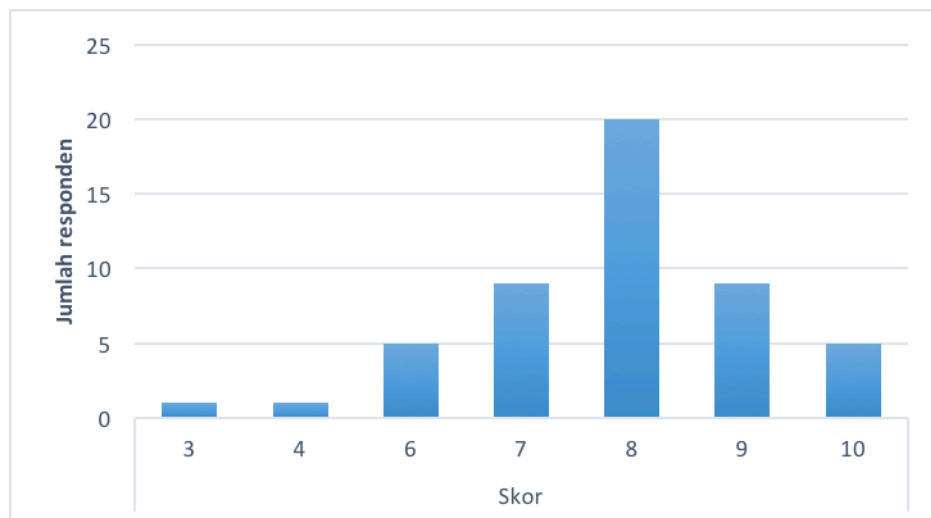
Grafik 4.2. Kepuasan pasien terhadap perubahan yang terjadi setelah melakukan perawatan.

Grafik 4.2, terlihat pada diagram diatas menunjukkan responden senang terhadap adanya perubahan yang terjadi setelah perawatan yang terbanyak adalah pada skor 9 (20 orang).



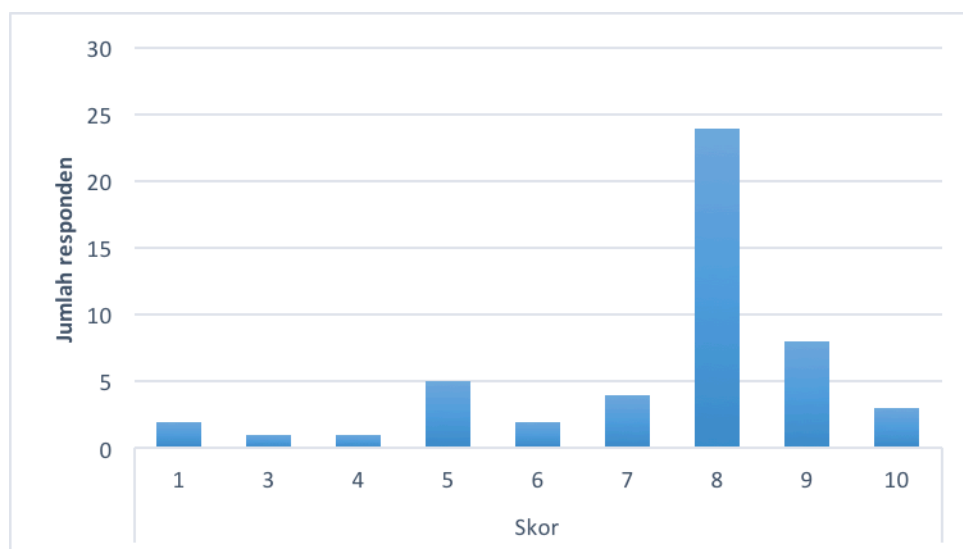
Grafik 4.3. Kepuasan pasien terhadap penampilan gigi setelah perawatan.

Grafik 4.3, menunjukkan bahwa frekuensi responden yang sangat puas terhadap penampilan gigi setelah perawatan yang terbanyak adalah skor 9 (19 orang).



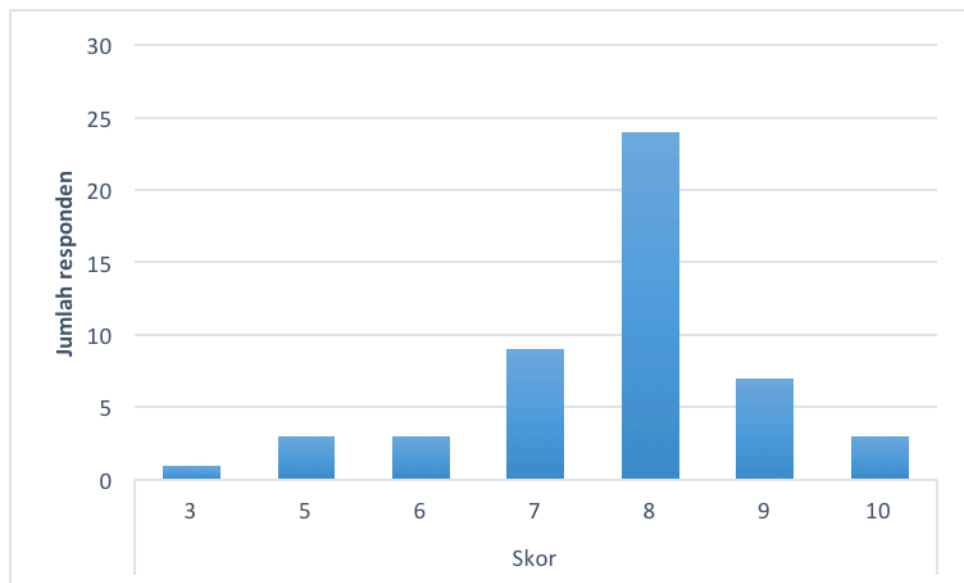
Grafik 4.4. Kepuasan pasien terhadap pemberitahuan tentang perawatan yang akan dilakukan.

Grafik 4.4, terlihat bahwa frekuensi responden yang senang apabila diberitahukan tentang rencana perawatan yang akan dilakukan yang terbanyak adalah pada skor 8 (20 orang).



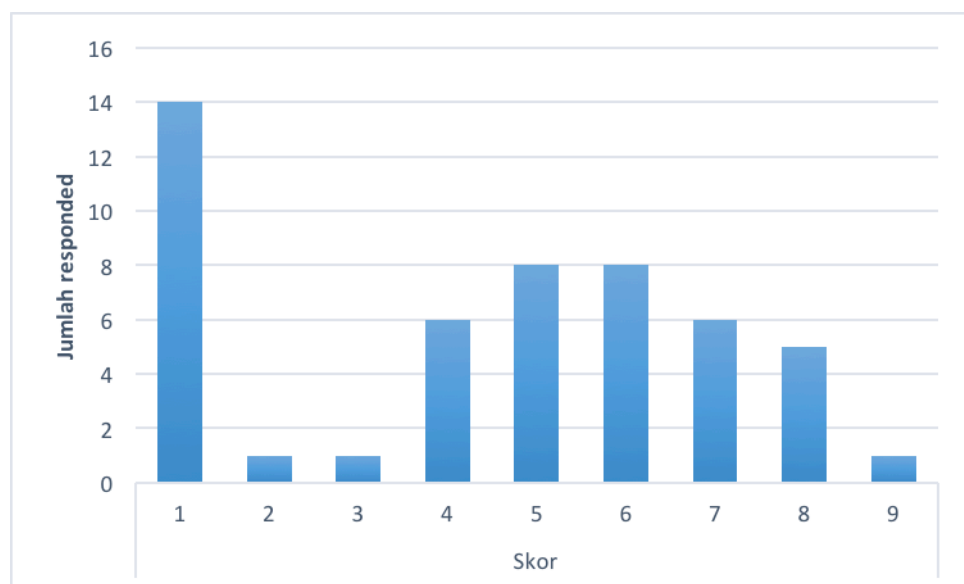
Grafik 4.5. Tingkat kepuasan pasien terhadap pengatur jadwal kunjungan selanjutnya.

Grafik 4.5, menunjukkan bahwa frekuensi responden yang puas apabila diberitahukan jadwal kunjungan selanjutnya yang terbanyak adalah pada skor 8 (24 orang).



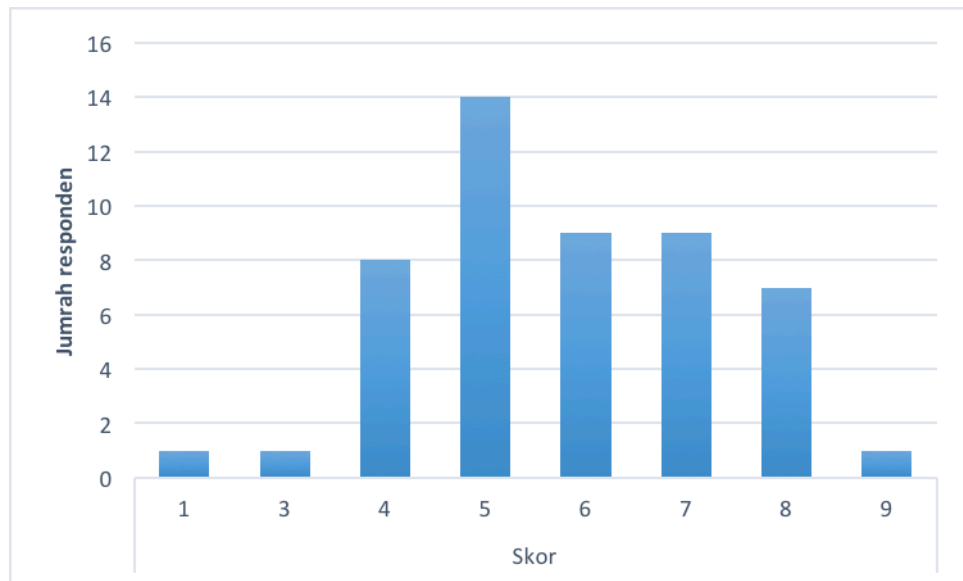
Grafik 4.6. Tingkat kepuasan pasien pada kunjungan kedua.

Grafik 4.6, terlihat bahwa frekuensi responden yang puas pada kunjungan kedua yang terbanyak adalah pada skor 8 (24 orang).



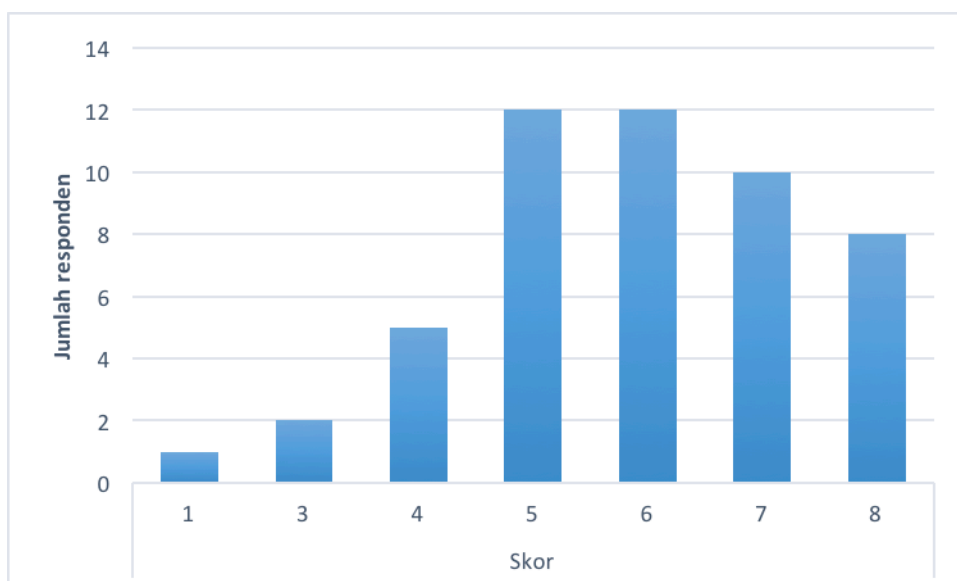
Grafik 4.7. Sikap pasien terhadap rasa sakit dan ketidaknyamanan ketika gigi dicabut.

Grafik 4.7, menunjukkan bahwa frekuensi responden terhadap rasa sakit dan ketidaknyamanan ketika gigi dicabut yang terbanyak adalah pada skor 1 (14 orang).



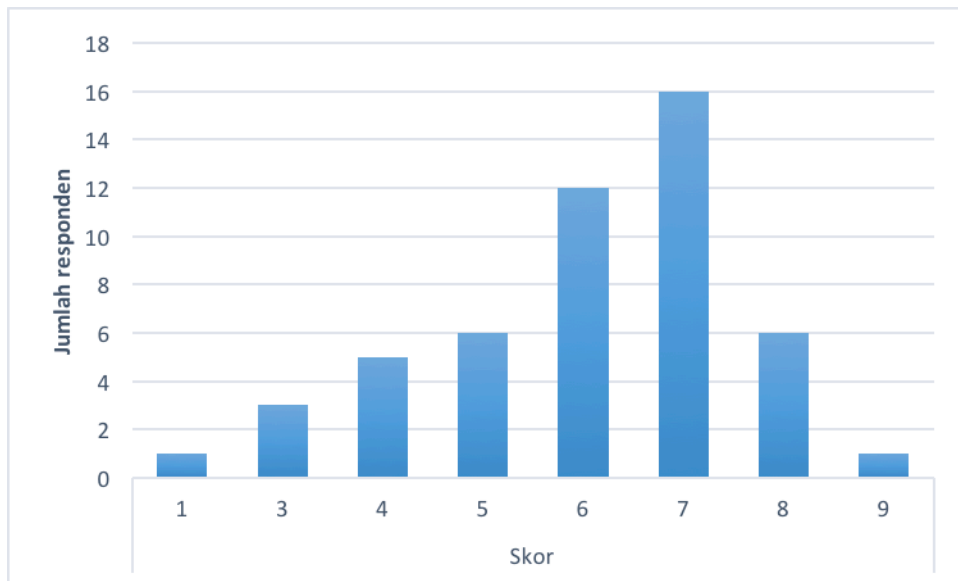
Grafik 4.8. Sikap pasien terhadap rasa sakit dan ketidaknyamanan ketika pertama kali kawat gigi dipasangkan.

Grafik 4.8, frekuensi responden yang sakit terhadap pertama kali kawat gigi dipasangkan yang terbanyak adalah pada skor 5 (14 orang).



Grafik 4.9. Sikap pasien terhadap rasa sakit dan ketidaknyamanan pada minggu pertama dengan kawat gigi.

Grafik 4.9, terlihat bahwa frekuensi responden yang tidak nyaman pada minggu pertama dengan kawat gigi yang terbanyak adalah pada skor 5 dan 6 (12 orang).



Grafik 4.10. Sikap pasien terhadap rasa sakit dan ketidaknyamanan setelah seminggu alat dipakai.

Grafik 4.10, menunjukkan bahwa frekuensi responden yang nyaman setelah seminggu alat dipakai yang terbanyak adalah pada skor 7 (16 orang).

BAB V

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien adalah bila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pasien, dan pasien merasa puas. Kepuasan sebagai hasil penilaian pasien terhadap apa yang diharapkannya. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kenyataan yang diterima. Jika harapannya lebih tinggi daripada kenyataan, ia akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah daripada kenyataan ia akan merasa puas. (Yohanna Lily *et al*, 2007)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Hasanuddin, pada grafik 4.1 didapatkan hasil dengan kategori sangat puas. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian oleh Sambel *et al* (2014), bahwa dokter telah memberikan pelayanan yang sangat baik sehingga menimbulkan rasa aman pada pasien yang menyebabkan pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan keterampilan komunikasi antara dokter gigi dan pasien, memberi informasi terhadap perawatan yang akan diberikan, atau perhatian terhadap keluhan yang diutarakan pasien merupakan hal yang paling penting dalam menentukan kepuasan pasien. Pada penelitian yang dilakukan oleh Rahina *et al* (2007), menyimpulkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi yang diberikan tidak lepas dari peran tenaga medis/dokter gigi yang menanganinya. Persepsi pasien terhadap tenaga medis/dokter gigi yang menanganinya di RSGM sudah baik. Penilaian ini timbul

karena dipengaruhi oleh tenaga medis/dokter gigi di rumah sakit ini yang bekerja secara profesional, cepat, penuh empati dan ramah terhadap pasien.

Pada grafik 4.2 terlihat hasil bahwa responden senang. Hal ini disebabkan kompetensi teknis merupakan penentu utama atau sebagai determinan dari kepuasan pasien dilihat bagaimana keahlian operator dalam melakukan perawatan kepada pasien. Hal ini merupakan kombinasi dari ilmu yang telah diperoleh operator dengan praktek. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Sambel *et al* (2014) dan Simbolon (2011), yang menyimpulkan bahwa jika dokter gigi memiliki keahlian dan pengalaman dalam merawat pasien akan mengakibatkan pasien merasa puas terhadap perawatan yang diberikan.

Hasil penelitian pada grafik 4.3 menunjukkan bahwa pasien puas. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian dari Dahong *et al* (2012), bahwa letak posisi gigi yang terjadi karena maloklusi dapat mempengaruhi psikososial dan mengganggu penampilan terutama pada bagian anterior. Penelitian yang dilakukan oleh Tin-Oo *et al.* (2011) dan Bader (2013), menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi penampilan adalah posisi, warna, dan bentuk gigi yang merupakan faktor penting dalam menunjang *image* dan harga diri terutama pada kelompok dewasa muda.

Pada grafik 4.4 menunjukkan bahwa pasien senang. Hasil penelitian sesuai dengan penelitian dari Sambel *et al* (2014), bahwa pasien merasa sangat senang terhadap penjelasan prosedur kerja yang disampaikan dokter dan perawat gigi sebelum melakukan perawatan sehingga pasien telah mengetahui terlebih dahulu segala prosedur yang akan dilakukan. Hal ini yang mengakibatkan pasien merasa

sangat senang terhadap pelayanan tersebut. Selain itu pasien yang melakukan perawatan gigi dan mulut merasa sangat senang terhadap perhatian dokter gigi dalam memberikan pelayanan, karena perhatian tersebut membuat pasien merasa bahwa dokter gigi telah memberikan perhatian yang tulus kepada mereka dan telah berusaha untuk mengatasi masalah kesehatan gigi dan mulut yang mereka sampaikan.

Hasil penelitian pada grafik 4.5 dan 4.6 menunjukkan bahwa pasien puas. Hasil ini disebabkan sesuai dengan penelitian dari Feldmann (2014), bahwa kualitas suatu pelayanan salah satu contohnya itu ialah pemberian perhatian seperti menjadwalkan ulang perawatan yang akan dilaksanakan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Sambel *et al* (2014) menyimpulkan bahwa sikap kesungguhan dokter gigi ialah mengatur jadwal ulang perawatan pasien merupakan hal yang penting. Perhatian dokter gigi dalam memberikan pelayanan seperti pengaturan jadwal ulang, perhatian tersebut membuat pasien merasa bahwa dokter gigi telah memberikan perhatian yang tulus kepada mereka.

Pada penelitian grafik 4.7 dan 4.8 menunjukkan bahwa pasien kesakitan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Feldmann (2014), mengatakan rasa sakit dan ketidaknyamanan selama perawatan sangat berhubungan dengan kepuasan hasil perawatan dimana yang lebih dirasakan dihubungkan dengan prosedur pencabutan gigi atau tahapan perawatan ortodontik sehingga pasien merasakan kesakitan terhadap perawatan yang diterimanya. Pada grafik 4.8 pasien telah memakai alat dimana alat tersebut setelah dipasang membutuhkan kondisi yang sesuai di dalam rongga mulut sehingga menimbulkan rasa sakit saat alat dimasukkan dalam mulut.

Pada grafik 4.9 dan 4.10 menunjukkan bahwa pasien nyaman. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Feldmann (2014), menyimpulkan bahwa alat yang telah dipasangkan dalam jangka waktu tersebut menyebabkan pasien merasa nyaman karena telah beradaptasi dengan lingkungan di daerah rongga mulut.

BAB VI

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan pasien terhadap perawatan ortodontik di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Universitas Hasanuddin berdasarkan tiga bagian yang diteliti yaitu kepuasan terhadap hasil perawatan pasien, kualitas pelayanan dan perhatian, dan rasa sakit dan ketidaknyamanan yang dirasakan memberikan gambaran bahwa pasien merasa puas terhadap mutu perawatan yang diberikan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Universitas Hasanuddin.

7.2 Saran

Secara umum perawatan ortodontik di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Universitas Hasanuddin diharapkan dapat mempertahankan kepuasan pasien dan meningkatkan lagi mutu perawatan sehingga dapat memberikan layanan prima kepada pasien sesuai dengan yang diharapkan demi tantangan globalisasi bidang kesehatan khususnya dalam pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Siti Asmidar Anas, Andi Zulkifli Abdullah. 2008. Studi mutu pelayanan berdasarkan kepuasan pasien di Klinik Gigi dan Mulut RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. *J Dentofacial*; 7(2):99-106.
- Al-Refeidi A. *et al.* Patient satisfaction the dental services of an educational institution. *Int J Dent*; 4(4):1-5.
- Al-Zarea BK. 2013. Satisfaction with appearance and the desired treatment to improve aesthetics. *Int J Dent*; 1-7.
- Bellot-Arcis C, Montiel-Company JM, Manzanera-Pastor D, Almerich- Silla JM. 2012. Orthodontic treatment need in a Spanish young adult population. *Med Oral Patol Oral Cir Buccal*; 17(4):e638-43.
- Bernabé E, Flores-Mir C. 2006. Normative and self-perceived orthodontic treatment need of a Peruvian university population. *Head Face Med*; 2(12):1-8.
- Carneiro CB, Moresca R, Petrelli NE. 2010. Evaluation of level of satisfaction in orthodontic patients considering professional performance. *Dental Press J Orthod*; 15(6):1-12.
- Chriswardani Suryawati, Dharminto, Zahroh Shaluhiah. 2006. Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di Provinsi Jawa Tengah. *J Manajemen Pelayanan Kesehatan*; 9(4):177-184.
- Claudino D, Traebert J. 2013. Malocclusion, dental aesthetic self-perception and quality of life in a 18 to 21 year-old population: a cross section study. *BMC Oral Health*; 13(1):1-6.
- Dahong X. *et al.* 2012. Effect of incisor position on the self-perceived psychosocial impacts of malocclusion among Chinese young adults. *Angle Orthod*; 83(4):417-22.
- Feldmann I. 2014. Satisfaction with orthodontic treatment outcome. *Angle Orthod*; 84(4):581-7.
- Hamamci N, Başaran G, Uysal E. 2009. Dental Aesthetic Index scores and perception of personal dental appearance among Turkish university students. *Eur J Orthod*; 3(1): 168-173
- Khan SQ, Ashraf B, Khan NQ, Hussain SS. 2014. Assessment of satisfaction level among orthodontic patient. *Pakistan J Orofacial*; 34(4): 651-5

- Malik M, *et al.* 2013. Evaluation of orthodontic treatment need and its correlation with the perception, awareness and satisfaction of personal dental appearance among dental students. *J Orofacial Research*; 3(1): 5-11.
- Oliveira PG, Tavares RR, Freitas JC. 2013. Assessment of motivation, expectations and satisfaction of adult patient submitted to orthodontic treatment. *Dent Press J Orthod*; 18(2): 81-7.
- Patel JY. 2014. A study on evaluation of patient satisfaction with dental health care services. *Int J Scien*; 4(8): 1-4.
- Paula DF, *et al.* 2011. Effect of anterior teeth display during smiling on the self-perceived impacts of malocclusion in adolescents. *Angle Orthod*; 81(3): 540-5.
- Rasool G. *et al.* 2012. Orthodontic treatment and patient's expectations. *POJ*; 4(2): 44-7.
- Sambel M, Opod H, Hutagalung BS. 2014. Gambaran tingkat kepuasan pada pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di Puskesmas Bahu. *J E-Gigi*; 2(2): 1-11.
- Shahrani, I. *et al.* 2015. Patient's satisfaction with orthodontic treatment at King Khalid University, Collage of Dentistry, Saudi Arabia. *Bangladesh J Med Scien*; 14 (2): 146-50.
- Tin-Oo MM, Saddki N, Hasan N. 2011. Factors influencing patient satisfaction with dental appearance and treatments they desire to improve aesthetics. *BMC Oral Health*; 11(1):6-13.
- Yohanna Lily, Panji Triadnya Palgunandi, Purni Adnyani Pamaron. 2007. Analisis hubungan persepsi pasien terhadap kontrol infeksi dengan kepuasan pasien. *Interdental J Kedokteran Gigi*; 5(1): 64-8.
- Yohanna Lily, Yudha Rahina, Grehastin Feby. 2007. Analisis mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien. *Interdental J Kedokteran Gigi*; 5(1): 13-6
- Yudha Rahina, Yohanna Lily, Surtiningsih. 2007. Analisis persepsi pasien terhadap pelayanan di RSGM terpadu FKG Unmas Denpasar. *Interdental J Kedokteran Gigi*; 5(1): 44-8.

LAMPIRAN

LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

No. Telp/HP :

Bahwa dengan ini menyatakan bersedia dan tidak keberatan menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh **Zahrawi Astrie Ahkam** mahasiswa Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hasanuddin Makassar, dengan judul “Tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan ortodontik di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Hasanuddin”.

Demikian surat ini saya buat dengan sukarela dan tanpa paksaan dari pihak manapun sehingga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, / / 2016

Responden

KUISIONER

Pernyataan untuk Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Ortodontik di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Hasanuddin

Silahkan menjawab pertanyaan berikut; (beri skor pada kolom)

Keterangan :

1-5 : Tidak puas

6-10 : Puas

Kepuasan terhadap hasil perawatan pasien.

1. Apakah anda puas dengan perawatan ortodontik anda?
2. Apakah anda puas dengan perubahan yang terjadi setelah melakukan perawatan?
3. Apakah anda puas dengan penampilan gigi anda setelah perawatan?

Kualitas pelayanan dan perhatian.

4. Apakah anda telah diberitahukan mengenai perawatan yang akan dilakukan?
5. Apakah anda telah mengatur jadwal kunjungan selanjutnya?
6. Apakah anda dirawat dengan baik selama mengunjungi kembali yang telah dijadwalkan?

Rasa sakit yang dirasakan dan ketidaknyamanan.

7. Apakah anda mengalami rasa sakit dan ketidaknyamanan ketika gigi anda dicabut?
8. Apakah anda mengalami rasa sakit dan ketidaknyamanan ketika pertama kali kawat gigi dipasang?
9. Apakah anda mengalami rasa sakit dan ketidaknyamanan pada awal minggu pertama dengan kawat gigi anda?

10. Apakah anda mengalami rasa sakit dan ketidaknyamanan setelah seminggu
alat dipakai?

☐



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
KAMPUS TAMALANREA

JL. PERINTIS KEMERDEKAAN KM.10 MAKASSAR 90245

Telp. (0411) 586012, pswh : 1114, 1115, 1116, 1117, Fax : (0411) 584641

Website : www.unhas.ac.id/fkg , email : fkg@unhas.ac.id

No : 516/UN4.14.1/PL.03/2016
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian/ Pengambilan Data

14 April 2016

Yth. Ketua Departemen Ortodonsi
Rumah Sakit Gigi dan Mulut Unhas
Di Makassar

Dengan hormat, disampaikan bahwa mahasiswa Program Studi Sarjana Kedokteran Gigi, Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hasanuddin bermaksud untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi.

Sehubungan dengan hal tersebut, kiranya dapat diberikan **Izin Penelitian/ Pengambilan Data** kepada Mahasiswa Fakultas Kedokteran Gigi:

Nama : Zahrawi Astrie Ahkam
Stambuk : J111 13 037
Waktu Penelitian : April – Agustus 2016
Tempat Penelitian : Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Hasanuddin
Departemen Ortodonsia
Judul Penelitian : **“Tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan ortodontik di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Hasanuddin”.**

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan I

Dr. drg. Edy Machmud, Sp. Pros (K)

NIP. 19631104 199401 1 001

Tembusan:

1. Wakil Direktur bidang pendidikan, pelatihan dan penelitian RSGM UNHAS
2. DR. drg. Susilowati, SU (Pembimbing Skripsi)
3. Mahasiswa yang bersangkutan
4. Arsip



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
KAMPUS TAMALANREA
JL. PERINTIS KEMERDEKAAN KM.10 MAKASSAR 90245
Telp. (0411) 586012, psw : 1114, 1115, 1116, 1117, Fax : (0411) 584641
Website : www.unhas.ac.id/fkg , email : fkg@unhas.ac.id

Yth,
Wakil Dekan I
Fakultas Kedokteran Gigi
Universitas Hasanuddin
Di –
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini disampaikan bahwa kami yang bertandatangan dibawah ini sebagai pembimbing skripsi mahasiswa:

Nama : Zahrawi Astrie Ahkam
Stambuk : J111 13 307
Lokasi Penelitian : Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Hasanuddin
Judul Penelitian : **Tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan ortodontik di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Hasanuddin**

Dengan ini memohon kiranya dapat diberi izin untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul penelitian pada bulan April-Agustus 2016.

Demikianlah permohonan kami, atas bantuan dan kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Makassar, 13 April 2016
Pembimbing Skripsi,


Dr. drg. Susilowati, SU
NIP. 19550415 198010 2 001



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
KAMPUS TAMALANREA
JL. PERINTIS KEMERDEKAAN KM.10 MAKASSAR 90245
Telp. (0411) 586012, psw : 1114, 1115, 1116, 1117, Fax : (0411) 584641
Website : www.unhas.ac.id/fkg , email : fkg@unhas.ac.id


SURAT PENUGASAN

No.575/UN4.14.1/KP.53/2016

- Dari : Wakil Dekan I Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hasanuddin
- Kepada : **1. Dr. drg. Susilowati, SU**
2. Zahrawi Astric Ahkam (Stb. J111 13 037)
- Isi : 1. Menugaskan kepada yang tersebut di atas untuk melakukan penelitian dengan judul **"Tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan ortodontik di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Hasanuddin"**.
2. Bahwa saudara yang tersebut diatas dipandang mampu dan memehuni syarat untuk melaksanakan tugas tersebut.
3. Agar Penugasan ini dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dengan penuh rasa tanggung jawab.
4. Segala biaya yang dikeluarkan dibebankan kepada Peneliti.
5. Surat Penugasan ini berlaku bulan April-Agustus 2016, dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam surat penugasan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Makassar
Pada Tanggal : 14 April 2016

a.n Dekan,
Wakil Dekan I


Prof. Dr. drg. Edy Machmud, Sp.Pros (K)
NIP. 19631104 199401 1 001

Tembusan :

1. Dekan FKG Unhas (Sebagai Laporan)
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Arsip